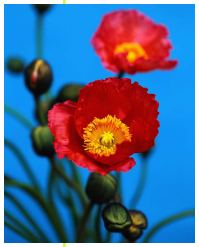
Lettre d'information de l'hôpital de Crépy-en-Valois et ses maisons de retraite

N°1 : novembre 2011

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) : mode d'emploi



Editorial

L'hôpital de Crépy-en-Valois, outre sa vocation sanitaire avec son service de soins de suite et de réadaptation, accueille depuis plusieurs dizaines d'année des personnes âgées dépendantes. La première maison de retraite fut construite en 1972. Il s'agit de la maison de retraite Les Primevères à ce jour en travaux d'extension et de réhabilitation. L'unité de long séjour fut quant à elle créée en 1985 et fut suivie en 1991 par la construction de la maison de retraite E.M. de La Hante.

Les besoins des personnes âgées ont évolué au cours des dernières années. Les résidents entrent en maison de retraite plus dépendants qu'avant. Leurs besoins et leurs attentes ont également changé. De même, l'organisation et les pratiques professionnelles ont évolué.

Fort de l'ensemble de ces constatations, et mu par un désir d'améliorer le quotidien des résidents et des professionnels, l'établissement s'est lancé dans une démarche qualité. Celle-ci consiste à rechercher continuellement une amélioration des prestations offertes aux résidents et aux familles en prenant en compte les attentes des résidents, des familles, des professionnels, mais également en prenant en considération la législation et les recommandations de bonnes pratiques. Cette dynamique vise également à assurer la sécurité des biens et des personnes.

Ainsi, depuis quelques années déjà, l'établissement s'est engagé dans de nombreux projets d'amélioration et poursuit cette dynamique au quotidien.

En 2010, l'établissement a pratiqué une auto-évaluation. Cette dernière a consisté à faire un état des lieux sur les prestations proposées aux résidents en y intégrant les professionnels ainsi que les familles et les résidents (via une enquête de satisfaction). Cette évaluation a permis de faire ressortir les points forts et les points à améliorer au sein de toutes les maisons de retraite. Un plan d'action a été élaboré et est mis en place au fur et à mesure du calendrier.

Au première trimestre 2012, l'hôpital de Crépy et ses maisons de retraite vont entrer dans une nouvelle phase de leur démarche qualité. Il s'agit de l'évaluation externe. A cette fin, un organisme évaluateur habilité par l' ANESM (agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux) et choisi selon une procédure de marché public effectuera une visite de l'établissement. A son tour, il vérifiera si l'établissement respecte la législation, les recommandations de bonnes pratiques et prend en compte les besoins et attentes des usagers. Pour cela, les évaluateurs externes observeront les pratiques collectives, consulteront les documents internes à l'établissement (projet d'établissement, livret d'accueil ....) et interviewerons des professionnels, des usagers et des institutionnels.

Ainsi, durant les prochains mois, l'objectif de cette lettre d'information est de proposer aux résidents et aux familles un point sur la démarche d'évaluation, mais également sur les améliorations apportées au sein des maisons de retraite.

Dans ce numéro :

Qu'est-ce qu'un EHPAD ?	2
La convention tripartite	2
La tarification	2
Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement	3
Les chartes	3
Le projet d'établissement	3
L'interview du mois	4

Qu'est-ce qu'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ?

C'est un établissement qui a pour mission d'accueillir et d'héberger des personnes âgées de plus de 60 ans avec un degré de dépendance variable (déterminé en fonction de la grille AGGIR). Différents types d'hébergement existent :

- Accueil de jour
- Hébergement temporaire
- Hébergement à temps complet

L'hôpital de Crépy-en-Valois ne dispose que de places d'hébergement à temps complet et exceptionnellement des places d'hébergement temporaire.

Les EHPAD sont des maisons de retraite médicalisées ce qui signifie la présence d'un personnel qualifié 24h sur 24h. Ils proposent au minimum l'hébergement, les soins et les repas. Les autres prestations (linge, animation ...) ne sont pas systématiquement prises en charge par les établissements, mais elles le sont dans les maisons de retraite de l'hôpital de Crépy. En outre, les établissements peuvent être pour certains, conventionnés à l'aide sociale (c'est le cas des maisons de retraite de Crépy). Cela signifie que les résidents ayant des ressources insuffisantes peuvent bénéficier de l'aide sociale départementale.

Enfin, lorsque les résidents sont très dépendants et nécessitent une surveillance médicale constante, ils peuvent être accueillis dans une unité de soins de longue durée.

La convention tripartite

La convention tripartite est un contrat signé entre l'établissement, le Conseil Général et l'Assurance maladie. Elle est renouvelée tous les 5 ans. La convention comprend des recommandations vers lesquelles l'établissement doit tendre afin de répondre aux besoins des personnes accueillies. Elle introduit notamment l'obligation des établissements d'hébergement des personnes âgées dépendantes d'entrer dans une démarche d'amélioration de la qualité de ces prestations.

Elle fixe également les budgets accordés par le Conseil Général et l'Assurance Maladie pour les 5 ans à venir, ainsi que les effectifs autorisés au sein des structures.

Tous ces moyens sont calculés en fonction du niveau de dépendance mesuré à l'aide d'outils spécifiques (PATHOS, AGGIR) mais également en fonction du projet de l'établissement sur les cinq prochaines années.

A l'heure actuelle, l'hôpital de Crépy-en-Valois est en négociation avec l'Assurance maladie et le Conseil Général pour renouveler la convention tripartite (2011-2015).

Le saviez-vous ?

L'hôpital de Crépy-en-Valois c'est :

- 30 lits de soins de suite et de réadaptation
- 30 lits de long séjour
- 179 lits d'hébergement (81 à E.M. de La Hante, 88 aux Primevères, 10 à Saint-Lazare)

La tarification

« Les tarifs ne sont pas fixés par l'établissement »

Pour se financer, un EHPAD dispose de 3 ressources :

- un forfait soins fixé et intégralement financé par l' Assurance Maladie.
- un forfait dépendance arrêté par le Conseil Général. Il est facturé au résident en fonction de son niveau de dépendante (GIR). Une partie est financée par le Conseil Général via l'Aide Personnalisée d'Autonomie (APA) et l'autre partie est payée par le résident.
- les tarifs journaliers relatifs aux prestations d'hébergement. Ces prestations comprennent l'accueil hôtelier, la restauration, l'entretien, l'animation et l'administration. Ils sont fixés par le Conseil Général. Ils sont intégralement à la charge du résident. Toutefois, en fonction de ses revenus, il peut bénéficier d'une allocation logement.

Dans une maison de retraite publique, les tarifs ne sont donc pas fixés par l'établissement lui-même. Le directeur de l'établissement doit gérer au mieux ces ressources pour proposer des prestations de qualité.

Les tarifs sont réactualisés chaque année.

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement

« **Prévenir les risques de maltraitance** »

Afin de garantir les droits des résidents, l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), prévoit la signature d'un contrat entre l'établissement d'hébergement et le résident (ou son représentant légal). Celui-ci contient les objectifs et la nature de la prise en charge et de l'accompagnement, les prestations offertes et leur prix, les conditions de facturation et les conditions de résiliation du contrat.

Parallèlement, un règlement de fonctionnement est remis au résident avant son admission. Ce document est quant à lui défini dans l'article L311-7 du CASF. Il y est précisé que : « le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service ».

Enfin, un livret d'accueil est remis au résident afin de lui présenter le fonctionnement de la structure mais également l'informer sur ses droits et libertés en tant que personne âgée dépendante et personne accueillie (chartes).

Tout ceci montre qu'il y a une volonté forte du législateur de préparer au mieux l'accueil des personnes âgées en structure d'hébergement et de prévenir tout risque de maltraitance.

Les chartes de la personne âgée dépendante et de la personne accueillie

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

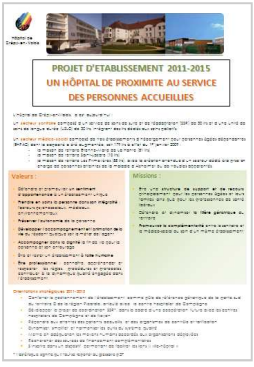
Au sein des EHPAD, deux chartes énoncent les droits et libertés des résidents : il s'agit de la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et la charte de la personne accueillie.

La charte de la personne âgée dépendante a pour objectif de montrer que la vieillesse est une étape dans la vie d'une personne. Malgré une perte d'autonomie, la personne âgée a toujours une place dans la cité. Ainsi, à travers 14 articles, la charte affirme la dignité de la personne âgée en situation de dépendance et ses droits et libertés. Les thèmes abordés sont les suivants : le choix de vie, le cadre de vie, la vie sociale et culturelle, la présence et le rôle des proches, le patrimoine et le revenu, la valorisation de l'activité, la liberté d'expression et la liberté de conscience, la préservation de l'autonomie, l'accès aux soins et à la compensation des handicaps, la qualification des intervenants, le respect de la fin de vie, la recherche, l'exercice des droits, l'information.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie rappelle que l'exercice des droits et libertés individuels doit être garanti aux personnes prises en charge dans des établissements médico-sociaux. Elle s'articule autour de 12 articles : le principe de non discrimination, le droit à une prise en charge adaptée, le droit à l'information, le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne, le droit à la renonciation, le droit au respect des liens familiaux, le droit à la protection, le droit à l'autonomie, le principe de prévention et de soutien, le droit à l'exercice des droits civiques, le droit à la pratique religieuse, le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Toutes ces chartes sont remises au résident lors de son entrée et sont affichées au sein des établissements.

Le projet d'établissement



Le projet d'établissement est un document qui retrace les orientations et les stratégies d'évolution de l'établissement sur les 5 ans à venir dans l'optique de garantir les droits des usagers ainsi que de leur assurer des prestations de qualité réalisées par des professionnels formés exerçant dans un cadre de travail attractif et sécurisé. Il a un lien direct avec les conventions tripartites. Ainsi, l'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) énonce : « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »

Au sein de l'hôpital de Crépy-en-Valois, le projet d'établissement vient d'être rédigé. Il sera présenté aux instances dans les semaines à venir. La rédaction de ce projet a nécessité l'intervention de la direction, des professionnels et des usagers (par le biais d'une enquête de satisfaction). Il propose un volet sur les différentes politiques (médicale, hôtelière, de prise en soins…) et un volet sur l'organisation interne.

L'interview du mois : Thierry VINCENT

Thierry VINCENT, directeur de l'hôpital de Crépy-en-Valois depuis 2004, nous expose sa vision d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Selon vous, quelles sont les missions principales d'un EHPAD ?

T.V : Tout d'abord et fort heureusement, les missions principales d'un EHPAD ne reposent pas uniquement sur ce qu'indique cet acronyme quelque peu réducteur (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Il s'agit avant tout d'offrir un lieu de vie digne et adapté à celles et ceux dont l'âge très élevé ne permet plus de rester au domicile et d'accomplir seuls les activités de la vie courante, proposer une réponse parmi d'autres aux défis du vieillissement, à l'éloignement ou l'épuisement des proches, à l'isolement…

Pourriez-vous nous dire quels sont les points forts des maisons de retraite de l'hôpital de Crépy ?

T.V : Les personnels et leurs qualités humaines en premier lieu, car les métiers du soin et de l'accompagnement ne peuvent se contenter de bonnes connaissances techniques, même si elles sont indispensables, il faut y ajouter du dévouement, de la générosité, une certaine sensibilité. A mon sens, c'est fondamental, mais il faut aussi une saine gestion administrative, une tarification à la fois raisonnable et réaliste, un bâti confortable et adapté, ce sont là d'autres points forts que réunissent les maisons de retraite Etienne-Marie de La Hante, Les Primevères et Saint-Lazare, auxquels s'ajoute le fait qu'elles bénéficient des services de l'hôpital de Crépy-en-Valois dont elles dépendent, notamment en matière de démarche qualité.

Comment imaginez-vous l'établissement dans les prochaines années ?

T.V : Le maintien à domicile est et doit rester une priorité, ce qui signifie qu'un EHPAD doit être en capacité d'offrir ce que ne peut plus offrir le domicile pour des personnes très âgées, atteintes de pathologies lourdes, fortement dépendantes physiquement et psychiquement. Aujourd'hui, avec la complète restructuration de la maison de retraite des Primevères en cours d'achèvement, on peut dire que Crépy-en-Valois dispose d'infrastructures adaptées et je veux croire que les financements nécessaires au bon fonctionnement de ces infrastructures, notamment en termes de moyens humains, seront au rendez-vous des prochaines années.

Pour vous, quels sont les avantages d'une démarche qualité au sein d'un EHPAD ?

T.V : Pour moi, au-delà du repérage des points forts et des points faibles au sein de l'EHPAD, une démarche qualité présente l'avantage de fédérer les équipes, de les souder, tous grades confondus, autour d'un objectif unique d'amélioration des pratiques. C'est une réalité, ça fonctionne, je peux l'affirmer après avoir vécu l'accréditation puis la certification du secteur sanitaire de l'hôpital. Je m'attends à faire le même constat pour le secteur médico-social de l'établissement, et c'est au bout du compte le résident qui tirera les bénéfices de cette dynamique partagée, ce qui est la priorité des priorités.

Comment vous préparez-vous à l'évaluation externe des EHPAD de l'hôpital de Crépy qui aura lieu début 2012 ?

T.V : Il serait plus juste de dire « comment nous préparons-nous» à cette évaluation externe, car ce n'est pas l'affaire du seul directeur bien évidemment. Il s'agit avant tout d'une démarche commune dans laquelle chacun doit se sentir concerné, impliqué : les professionnels bien sûr, mais aussi les résidents et leurs familles, à travers le conseil de la vie social notamment. L'évaluation externe est une exigence réglementaire, profitons-en pour en faire un outil de cohésion. C'est sous cet angle qu'il me paraît intéressant d'aborder le travail qui nous attend.

Dans le prochain numéro :

- les soins au sein de l'hôpital de Crépy-en-Valois

Vous pouvez dès à présent nous faire part de vos suggestions ou remarques en adressant vos messages au service qualité de l'hôpital de Crépy-en-Valois

Hôpital de Crépy-en-Valois
16, rue Saint-Lazare
60 800 CRÉPY-EN-VALOIS
Tél. 03 44 59 11 19 - Fax 03 44 59 45 07
E-mail : accueil@ch-crepyenvalois.fr
Site internet : www.ch-crepyenvalois.fr